

DAFTAR ISTILAH

- ARIS : *Architecture of Integrated Information System*
- Bottleneck* : Penumpukan jumlah keluhan pelanggan yang belum terlayani
- BPI : *Business Process Improvement*, metode untuk memperbaiki proses bisnis dengan mengidentifikasi setiap aktivitas dan memperbaikinya
- BVA : Aktivitas-aktivitas dari suatu proses bisnis yang tidak memberikan nilai tambah bagi *output* proses secara langsung, tetapi aktivitas ini diperlukan dalam proses bisnis sebagai pendukung.
- NVA : Aktivitas-aktivitas dari suatu proses bisnis yang tidak memberikan nilai tambah baik kepada pelanggan maupun proses bisnis
- Pelanggan : Sebagai pelanggan eksternal yang merupakan konsumen langsung terhadap suatu layanan dari XL terhadap masyarakat
- RVA : Aktivitas-aktivitas dari suatu proses bisnis yang secara langsung sangat dibutuhkan untuk menghasilkan *output* yang diharapkan oleh pelanggan.